

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2018〕10号

上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《普陀区住宅小区建设“美丽家园”三年行动 计划（2018-2020）的实施意见》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、镇政府：

《普陀区住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）的实施意见》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市普陀区人民政府办公室

2018年3月19日

普陀区住宅小区建设“美丽家园” 三年行动计划（2018-2020）的实施意见

根据市政府印发的《关于加强本市住宅小区综合治理的工作意见》（沪府办发〔2015〕3号）、《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》（沪府办发〔2018〕8号），按照区委、区政府总体工作部署，现制定本区住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划。具体如下：

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以党的十九大精神为指导，落实市第十一次党代会精神，结合市委、市政府和区委、区政府关于创新社会治理加强基层建设的总体安排，坚持问题导向、需求导向、效果导向，坚持共建共治共享，以全覆盖、全过程、全天候和法治化、社会化、智能化、标准化为着力点，进一步推动形成党委牵头、政府监管、市场服务、社会参与、居民自治、法治保障六位一体、良性互动的住宅小区综合治理格局，切实提升人民群众的满意度和感受度，建设宜居宜创宜业的“美丽普陀”。

（二）工作目标

围绕“经济转型、社会转型、城区转型”的目标，通过加强

精细化管理，持续精准补齐民生短板、完善服务市场机制、健全社区共治机制、优化管理体制机制，将普陀建设的“更安全、更有序、更干净”。

至 2020 年的目标：

着力推进住宅小区运行安全，让“美丽家园”更安全。完成“三类”旧住房综合修缮改造 300 万平方米，其中包括 77.1 万平方米一般损坏老旧住房；计划完成 1530 台使用满 15 年的住宅电梯安全评估工作，基本完成存在安全使用隐患住宅电梯的修理、改造、更新任务，实现使用满 15 年以上的老旧住宅电梯运行安全远程监测全覆盖；推进既有住宅小区电动自行车充电设施；推进住宅小区安防监控系统改造更新；开展高层住宅消防安全隐患排查整治。

着力改善住宅小区公共管理秩序，让“美丽家园”更有序。完成全区“无违建小区”创建；完成不低于 300 个住宅小区管理处和主要出入口门岗（门卫室）规范化建设；完善共享停车机制，加强停车管理，疏解住宅小区机动车停放矛盾；培育区域内品牌物业服务企业，建立具备专业素养的住宅小区项目经理队伍；全面推行业主委员会规范化建设，符合条件的住宅小区业主委员会组建率达 95%，业主委员会规范运作达标率达 75%以上；符合条件的小区业委会党的工作小组组建率达 100%；扩大住宅小区党建联建示范点的覆盖面。

着力提升住宅小区环境整洁，让“美丽家园”更干净。基本

实现住宅小区垃圾分类和绿色账户全覆盖，住宅小区生活垃圾、装修垃圾实现规范投放、及时清运；累计完成 39 个小区，约 196 万平方米雨污混接改造；完成本区 2000 年以前建成住宅小区的二次供水设施改造工作，全面实现本区住宅小区供水企业管水到表；重点整治楼宇门栋广告乱张贴、楼道乱堆物，全面推行住宅小区公共区域清洁维护标准，净化小区环境。

二、主要任务

（一）精准对症持续改善民生需求，统筹实施各类工程

1、实施开展旧住房综合修缮改造。重点实施纳入保障性安居工程的成套改造、屋面及相关设施改造、厨卫改造等三类旧住房综合修缮改造，有序推进实施二级旧里以下等各类里弄房屋的修缮改造工作，至 2020 年完成“三类”旧住房综合修缮改造 300 万平方米，其中包括 77.1 万平方米一般损坏老旧住房。结合实际拓展改造内容，如增设晾衣架、路灯、健身设施等。

2、实施开展电梯安全评估。持续有序开展评估工作，计划 2018 年推进老旧住宅电梯安全评估 644 台、2019 年约 543 台、2020 年 343 台，支持业主对存在安全使用隐患的电梯进行修理、改造、更新，实现使用满 15 年以上的老旧住宅电梯运行安全远程监测全覆盖。推进一体化智慧电梯专业管理服务平台建设，探索引入保险机制，建立完善安全使用管理长效机制。在有条件的住宅小区，继续扩大多层住宅加装电梯试点。

3、实施开展消防设施设备改造。聚焦高层建筑和老旧小区，

落实安全责任，加强智能消防感知体系建设，针对消防设施薄弱、隐患突出的住宅小区，增设消火栓、消防水源、简易喷淋等消防设施，探索在高层住宅小区和大型居住社区组建微型消防站，推广应用智能型烟感报警器，开展高层住宅消防安全隐患排查整治。

4、实施开展技防设施升级改造。推进安防监控系统改造更新工作，逐步在全市居民小区推广建设综合感知系统、居民楼智能门禁系统、居民区火患预警系统、智慧社区综合管理系统。

5、实施开展电动自行车充电设施改造。持续开展住宅小区电动自行车充电设施建设，实现有条件的住宅小区电动自行车充电设施建设全覆盖，减少消防安全隐患，杜绝居民私拉电线、占用楼道等行为。

6、实施开展小区垃圾分类处置。发挥绿色账户激励作用，推行生活垃圾定点分类投放管理模式；建立装修垃圾清运市场信息共享机制，提高及时清运率；改造、配备垃圾分类收集设施，指定装修垃圾临时堆放点。

7、实施开展雨污分流改造。完成196万平方米住宅小区雨污分流改造，解决雨污混接、阳台、车库等部位私接污水管造成的小区环境污染和直排河道导致污染的问题，优化住宅小区周边环境。

8、实施开展二次供水设施改造。全面完成本区住宅小区二次供水设施改造和移交接管工作，加快理顺供水管理体制，明确管理边界和管理职责，落实管理养护费用，实现改造好的住宅小

区供水企业管水到表。

9、实施开展“美丽楼组”创建。大力整治楼宇门栋广告乱张贴、楼道乱堆物，引导居民净化、美化楼宇环境，实现楼组自我管理，打造安全、洁净、温暖的“美丽楼组”。

10、实施开展车辆停放管理。加强住宅小区车辆停放管理，规范停车资源使用和业主停车行为，倡导共享单车不进入小区；充分利用住宅小区周边各类资源，推进停车错时共享，鼓励专用停车设施对小区开放服务；结合“美丽家园”建设，探索利用小区现有场地及空间资源增设停车位；完善停车矛盾疏解调处机制，预防和减少因停车问题引发的矛盾纠纷。

（二）加快完善物业服务市场机制，改善住宅小区公共管理秩序

1.推进完善物业窗口建设。推行小区管理处和主要出入口门岗标准化建设，规范保安日常服务行为；设置“上海市住宅小区物业服务监督公示牌”，公示物业服务合同、收费标准、服务监督电话、维修资金及公共收益账目等；统一小区保安、保洁等物业服务人员着装，佩戴工种铭牌，便于业主识别。

2.推进完善信息发布和价格协商机制。提高物业服务市场价格信息发布的准确性、及时性，根据市统一布置，实施物业服务合同网上签约，全方位采集服务项目、服务标准和服务价格信息；建立市场主体主动公开服务收费信息制度，物业服务企业、装修垃圾清运单位、房地产开发企业等市场主体应当在小区内公示服

务内容、收费标准及投诉监督电话等；引导建立物业服务收费价格协商机制，推动售后房小区物业服务费与市场化接轨；指导帮助业主与物业服务企业协商确定物业服务价格；探索专业社会服务组织提供价格评估服务，促进形成合理、公平的市场环境。

3、推进完善物业应急保障机制。加快推进区属房管集团回归住房民生保障的基础性功能，培养专业维修人员队伍，发挥其在售后房、保障性住房小区物业服务及房屋修缮、防汛防台、房屋抢险救助等方面的骨干作用。各街镇建立应急托管机制，对物业服务企业抛盘小区进行临时托管。加强房屋应急维修中心建设，加大专业应急抢修设施设备投入力度。

4.推进完善物业服务行业监管方式。按照行政监管和审批制度改革工作要求，将物业行业监管方式由重事前市场准入向事中、事后监管并重转变，监管重心由重企业法人管理向企业法人、项目经理与物业项目并重转变；建立物业服务企业备案承诺制度，健全物业服务企业及项目经理信用管理制度，完善信用信息发布机制，强化信用和项目管理实绩在物业项目招投标、物业项目评优等环节的应用；深化开展“物业服务行业信用信息预警机制”，推动形成“优胜劣汰、失信失业”的市场环境，促进行业、企业及从业人员依法履约、守信经营。

5.推进完善物业服务综合评价机制。落实区、街镇二级监督检查制度，建立住宅物业服务政府监管公示制度；通过物业服务热线报修投诉率加强对物业企业的考核；根据市物业管理行业协

会制定的物业服务地方标准实施情况的评估制度，指导区行业分会开展行业自律。

6、推进完善物业服务达标考核奖励机制。结合本区实际，将物业服务考核达标奖励范围覆盖至售后房、直管公房、系统公房、保障性住房和早期商品房等，进一步完善考核标准和办法，根据考核结果建立分级奖励机制和奖励标准动态调整机制。

7、推进完善文明创建和人才培养。培育一批优秀的物业服务企业、服务班组、项目经理和一线保安、保绿、保修、保洁人员和微型消防站运行人员，建立相应的激励机制。建立多层次的行业队伍培养机制，加大物业项目经理、物业管理员、综合维修人员等相关岗位职工培训力度，培育若干具有社会影响力的“物业工匠”。充分运用“互联网+”方式，在“普陀房管”公众号、“物业微讲堂”专栏、普陀物业企业行刊等多个渠道加大宣传力度。

（三）进一步健全社区共治机制，激发自治共治活力

1.强化提升基层党建引领。通过合法程序，推动符合条件的居民区党组织成员兼任业主委员会成员。发挥基层党组织的群众工作优势和业主委员会党的工作小组作用，帮助业主树立主人翁意识，培育积极参与小区管理的“主心骨”和“热心人”，带动业主有序参与自我管理活动，建立共建、共治、共享的社区治理格局。加强党建引领，扩大住宅小区党建联建示范点覆盖面，发挥典型示范作用。

2、强化提升居委会引导作用。做实居民区联席会议制度，协商解决物业管理、社区平安、环境卫生等住宅小区公共管理事务。进一步提升符合条件的居民委员会成员兼任业主委员会成员的覆盖面。试点在居民委员会下设环境和物业专业委员会，吸收热心公益、有一定专业能力的人士参加，研究解决物业管理专业问题。

3、强化提升业主委员会规范运作。探索建立业委会监管平台，对全区业主大会运行、公共收益入账以及物业公司的日常运作进行管理，帮助其规范日常工作制度，建立电子档案管理、探索实行业主大会电子投票等服务，逐步构建立体化的监管平台；深化开展业委会成员全覆盖培训，并提供个性化培训、差异化主题培训；建立业主委员会成员任前诚信承诺和失信惩戒制度，规范业主委员会成员履职行为；建立健全业主委员会工作信息公开制度，公开业主大会议事规则、管理规约、专项维修资金管理规约和业主委员会会议决定等重要信息，加强专项维修资金和公共收益使用监管，保障业主的知情权；逐步建立业主委员会工作规范化评估机制，引导推动业主委员会依法合规运作。

4.强化提升业主自我管理主体责任。修订完善临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则和专项维修资金管理规约并推进实施，督促业主落实房屋公共部位、消防设施、电梯等修理改造更新的法定责任。引导、指导业主制定小区装修管理、宠物管理、垃圾管理等专项管理制度，强化业主文明居住意识。参照商品住宅维修资金历史遗留问题的解决机制，继续解决本区 2001 年 8

月1日以前原侨汇房、外销商品房和部分动迁安置房专项维修资金缺失问题。

5.强化提升专业社会服务组织作用。在专业社会服务组织工作全覆盖的基础上，加强教育培训，提升从业人员的专业能力，拓展服务内容；建立以街镇为主的专业社会服务组织工作评价机制，并将评价结果作为政府购买公共服务的重要参考依据；鼓励专业社会服务组织加入市物业管理行业协会普陀分会，加强行业自律管理和服务。

（四）完善优化工作机制，提升住宅小区管理效能

1、落实推动综合治理职责清单。区住宅小区综合管理联席会议有关成员单位编制《住宅小区综合治理作业分类指导手册》，进一步明确和细化相关责任部门、专业单位的管理服务工作事项、业务流程、工作标准、监督措施，提升行政管理效能和公共服务供给质量。将住宅小区综合治理纳入各成员单位、各街镇年度工作重点，制定实施本区新一轮三年行动计划，厘清区属部门和街镇工作界面并完善双向考评机制、因地制宜补齐民生短板及改善提升居住环境品质。

2、强化街镇属地主体责任。进一步夯实“党政双牵头”管理责任，将住宅小区建设“美丽家园”纳入党委政府年度工作要点。做实街镇住宅小区综合管理联席会议制度，做强街镇房屋管理事务机构；重点聚焦指导监督业主大会建设和业委会日常运作，统筹推进“美丽家园”建设、完善住宅小区矛盾纠纷化解长效机制，

发挥人民调解委员会作用，将物业矛盾纠纷化解纳入居村（社区）法律顾问服务事项清单。

3、健全完善房屋管理体制。区级层面重点发挥“政策落地、业务操作、具体指导、行业监督”职能；街镇层面重点发挥“日常管理、事务办理、检查巡查、属地监督”职能，根据区级房屋管理（物业管理）事务机构的实际，完善区级物业管理事务机构的工作职能，理顺工作职责关系，开展住宅小区综合治理、房屋管理、物业行业管理等具体事务性工作，加强对街镇房屋管理事务机构的联系、指导和服务。

4、健全完善小区综合执法。扩大城市综合执法的覆盖范围，提高街镇城管队伍进小区频率。完善公安支持保障机制，依法查处群众最关心的违法搭建、损坏房屋承重结构、群租、占用共用部位、毁绿占绿、擅自改变物业使用性质如“居改非”等违法行为，全面完成区“无违建小区”创建。

5、健全完善网格化管理和处置机制。推动网格化管理由8小时内向24小时延伸，由住宅小区围墙外向围墙内延伸，由住宅小区管理向社区治理延伸。切实发挥区、街镇网格管理网络作用，建立问题处置的大循环、小循环、微循环和自循环的良性互动模式，实现小区管理疑难杂症早发现、早研究、早处置。

6.健全完善住宅小区房屋使用安全管理。建立房屋安全隐患处置及保障的常态长效机制；建立覆盖源头管控、日常管理、信息沟通的危险房屋应急协调处置机制和资金支持机制，强化安全

管控措施。同时，加强住宅建筑外立面安全管理和维护。

三、保障措施

（一）强化组织领导。住宅小区建设“美丽家园”工作面量大，各成员单位和有关部门要高度重视，将其列入重要的议事日程，作为城市精细化管理的一项重要任务来抓，明确责任分工，安排骨干力量，指定专人负责，确保各项目标任务的顺利落实。

（二）落实财政支持。在切实落实业主主体责任的同时，完善住宅小区综合治理工作经费保障机制，根据目标任务计划，加强区、街镇财政投入和支持力度，聚焦以老旧住房和保障性住房为重点的房屋及设施设备改造、物业服务达标考核、应急保障能力建设以及信息平台、智慧小区建设、购买专业社会组织服务等方面，持续改善居住环境和管理服务水平。

（三）完善考核督查。对住宅小区建设“美丽家园”工作推进情况加强监督检查，定期通报动态，开展评估考核；提升考核结果在绩效考核中的比重，对工作推动不力的地区和单位进行跟踪督办，并予以追责问责。

（四）加大宣传引导。开展法规政策宣传，大力弘扬社会道德规范和《上海市民文明居住行为公约》，引导业主依法、主动、守约、有序参与自治管理。加大住宅小区建设“美丽家园”行动计划的宣传力度，强化业主的主体意识，营造住宅小区建设“美丽家园”的社会舆论氛围。